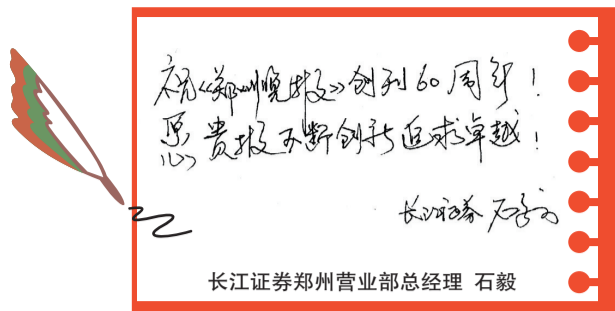


短短3年时间,长江证券郑州营业部实现了客户规模和经营效益质的飞跃,从最初在河南省名列末位的证券公司,到如今发展到河南省系统和公司系统内的前列。3年来,该公司各项业务均取得了跨越式发展。“未来3年,我们要把长江证券打造成具有‘员工精品、服务精品、客户精品’的河南地区一流精品营业部。”该营业部总经理石毅如是说。

晚报记者 倪子 孙晓非/文 赵楠/图



长江证券郑州营业部总经理 石毅



打造精品服务机构

成长
责任

郑州晚报创刊60周年纪念金融特刊

扭亏为盈实现跨越式发展

市场占比从历史末位发展至如今的位居前列,各项业务取得了跨越式发展

长江证券郑州营业部,被总部看做特设在河南地区的“窗口”。自成立之日起,该营业部始终秉承公司总部“诚信为本、规范运作、稳健发展”的经营理念,始终坚持以市场拓展为核心,以客户服务为导向,创新业务思路,夯实客户基础。

为了实现长江证券总公司的战略发展目标,该营业部全体上下进行了一整套整改措施。“我们率先在区域内建立自有的营销体系和客服方式,构建了有关市场开发、组织架构、激励机制、风险控制、人员培训、客户服务等相关制度,建立了一套适合营业部快速发展的业务模式。”通过长期持续的客户服务工作促进营销,使得客户数量和资产增量显著,市场占比从历史末位发展至今在河南省系统和公司系统内位居前列,各项业务取得了跨越式发展。

石毅表示,能扭亏为盈、各项业务实现跨越式发展,这和管理理念和每一位员工的努力分不开。“我们始终坚持‘以人为本’的管理理念,通过公开透明的激励机制激发员工潜能,着重树立员工‘团结协作,务实奋进’的工作意识,帮助员工树立长远的工作愿景,组织开展以老带新,团队比拼、绩效展示等活动,促使营业部员工综合素质不断提升。”她说,培养一批能征善战、敢于拼搏的员工队伍,才能使营业部具有更强的成长性,在日益激烈的竞争中发展得更好。



积极创新提供多样化服务

最初的风险提示、投资者教育,到发送市场分析短信、组织投资报告会,客户享受到多样化的服务

6月21日,长江证券郑州营业部迎来乔迁之喜,新办公地点坐落于未来路和金水路交叉口的曼哈顿广场中心,环境比以前更优美,硬件设施更为先进,而现场环境则更加优雅舒适,高端客户尊享专属空间。最重要的是,对客户的服务将更上一层楼,用精品服务回报客户。

一直以来,长江证券郑州营业部非常重视对客户的服务。“我们每天通过电话、短信、电子邮件等方式为客户提供及时的市场分析,盘间信息、盘终信息等。所有的信息均来自长江证券总部专业研究中心的调研团队,我们希望给客户带来最权威、最快速、最有用的市场判断,培养客户的学习能力、投资能力,形成自己的理财方法。”石毅说。

其中,对投资者的风险教育是该营业部最为看重的。一旦成为该营业部的客户,投资者就能享受到一系列的“流水线”服务。从最初对投资者的风险提示、投资者教育,到给客户发送市场分析短信、组织投资者参加投资策略报告会等,每一位长江证券的客户都能切实感受到该营业部的服务。

“我们经常与银行携手在各地举办投资策略报告会,今年已在郑州、安阳、焦作等地成功举办

了七场,与会客户近2000人。近期市场走势应验了公司总部理财服务中心专家们的市场预判及热点推荐,受到客户的高度肯定。同时专家们对2009年中国宏观经济的整体形势作判断,并对未来市场行情趋势进行研判。通过参加报告会,不少投资者都说及时了解了资本市场的走势,对当前市场的热点、重点板块有了更深一步的分析和了解。”石毅说,通过一场场投资报告会,不仅提升了该营业部在河南地区的市场形象,更重要的是真真正正为客户起到了服务的作用。

客户至上打造精品营业部

以客户为核心,打造地方形象,夯实客户基础,努力塑造成为河南地区证券服务行业的精品营业部

为了庆祝即将到来的乔迁之喜,该营业部近期更是出台了一系列优惠活动。“除了开户送好礼外,我们还专门给今年高考成绩优异、被‘一本’录取的大学生准备了笔记本电脑。”石毅说,凡在今年高考被一本录取的客户子女,都将有机会获得名牌笔记本电脑。此外,这些客户子女还将优先获得到长江证券进行假期工作实践的机会。“前一段时间,我们已经通过媒体宣传了这个消息,已经有好几位客户家长纷纷‘预约’电脑了。我们希望通过为客户提供更高级别的服务,回馈他

们的支持。”石毅介绍说。

同时,在去年全球市场深幅下挫的背景下,该公司推出的“超越理财”系列理财产品在券商理财产品中表现不俗,帮客户回避了市场下跌的风险,获得了客户一致好评。“7月份,我们又要有新一款产品上市了,不少老客户纷纷打电话预约。之所以能获得如此高的肯定,和长江证券背后强大的投资研究背景分不开。”石毅说,回想营业部处于低谷时期时,她要求每一位员工在晨会上都大声喊出“团结奋进、敢拼才赢”的发展口号。如今,早

已不可同日而语的长江证券营业部,将“天行健,君子以自强不息;地势坤,君子以厚德载物”作为现阶段的发展口号。

“在接下来的日子里,我们将继续依托长江证券总部的优良质地和雄厚的研究实力,以客户为核心的管理理念,打造地方形象,夯实客户基础,努力将长江证券郑州营业部塑造成为河南地区证券服务行业的精品营业部,实现‘员工精品、服务精品、客户精品’的目标。”石毅最后表示。

